

Управление несоответствиями в библиотечных процессах с помощью Wiki-технологии

Чуприкова Наталья Трофимовна, главный библиотекарь-технолог, Научно-техническая библиотека Томского политехнического университета, ntch@lib.tpu.ru

Татарский Федор Евгеньевич, ведущий специалист по защите информации, Научно-техническая библиотека Томского политехнического университета, fet@lib.tpu.ru

Освещены вопросы управления несоответствиями в системе менеджмента качества Научно-технической библиотеки Томского политехнического университета (НТБ ТПУ). Представлен опыт работы по созданию Дневника технологического контроля в web-среде.

Документированная процедура

Процедура по управлению несоответствующей продукцией является одним из обязательных нормативных документов в системе менеджмента качества [1]. В НТБ ТПУ процедура функционирует с 2003 года, с момента построения системы и сертификации информационно-библиотечных услуг на соответствие требованиям МС ИСО 9001:2008 [2].

Целью данной документированной процедуры является своевременное выявление несоответствий для их оперативного исправления и последующего анализа. Согласно стандарту несоответствием считается предоставление услуги или выполнение технологического процесса на уровне не соответствующем требованиям пользователя или отраслевых стандартов и технологических инструкций. Несоответствия могут возникать как со стороны пользователей при оказании услуги из-за их недостаточной информационной грамотности, так и вследствие ошибок, допущенных сотрудниками при выполнении технологических процессов.

Несоответствия могут быть выявлены на основании информации, полученной непосредственно от пользователей, в том числе по результатам анализа отзывов и предложений. Порядок работы с жалобами, предложениями пользователей регулируется Положением о порядке работы с обращениями граждан в ТПУ[3].

В случае обнаружения несоответствий от пользователей, проводится дополнительное консультирование и обучение их с целью повышения информационной грамотности.

Анализ отзывов и предложений пользователей проводит отдел библиотечного маркетинга. Результаты фиксируются в соответствующем отчете, который заслушивается на Совете дирекции два раза в год.

Главный технолог и заведующие отделами отвечают за идентификацию несоответствий в выполнении технологических процессов и их ежедневную регистрацию в Дневнике технологического контроля.

Несоответствия могут быть выявлены по результатам:

- мониторинга технологических процессов;
- комплексных проверок:
 - текущих счетов;
 - ретроспективных счетов;
 - актов списания;
 - записей определенных видов документов;
- проверок сохранности путем сверки:
 - фондов открытого доступа;
 - документов в фондах подразделений с топокаталогом;
 - документов, выданных на имя читателей в подразделения;
 - документов, находящихся в языковых центрах;
 - инвентаризации библиотечных фондов.

Результаты проверки фондов отслеживаются подразделением, проводившим сверку, контролируются и ежегодно анализируются заведующим отделом основных фондов.

Главным технологом определяются причины появления несоответствующей продукции, назначаются и проводятся мероприятия по исправлению. В случае обнаружения несоответствий со стороны сотрудников, проводится их обучение с целью повышения квалификации.

Критериями результативности является отсутствие:

- повторяющихся случаев появления несоответствующей услуги и продукции;
- рекламаций от потребителей.

Результаты анализа результативности проведенных мероприятий обсуждаются на заседаниях Совета дирекции два раза в год.

Дневник технологического контроля и Wiki-технология

Регистрация несоответствий проводится в Дневнике технологического контроля. Первоначально он велся в бумажном варианте (2003), затем в Excel (2011), и с текущего года Дневник разработан и внедрен на основе Wiki-технологии. Wiki-технология – это технология построения Web-систем, предназначенных для коллективной разработки, хранения, структуризации текста, гипертекста, файлов, мультимедиа [4]. Новый вариант устраняет все те недостатки, которыми обладали первые два. Главное из них – неудобство коллективного использования.

Вики (англ. wiki) – веб-сайт, структуру и содержимое которого пользователи могут самостоятельно изменять с помощью инструментов, предоставляемых самим сайтом. Форматирование текста и вставка различных объектов в текст производится с использованием вики-разметки, которая обладает сравнимой с HTML гибкостью и функциональностью, однако проще и нагляднее чем HTML [5].

Идеология Вики подразумевает ведение истории редактирования страниц, и возможность просмотра и/или "отката" к любой предыдущей версии страницы

при необходимости (например, отменить ошибочное редактирование или оценить вклад пользователя в редактирование страницы).

Для развертывания Вики-среды необходимо специализированное ПО – система управления сайтом с поддержкой Вики. Существуют различные реализации такого рода систем, многие из которых доступны бесплатно.

Для Дневника технологического контроля была выбрана система MoinMoinWiki [6]. Эта система была выбрана по следующим причинам:

- она проста в обслуживании, так как не требует для своей работы СУБД;
- поддерживает импорт/экспорт документов в XML схеме DocBook [7], которая используется системой управления сайтом НТБ ТПУ;
- имеет встроенную поддержку протокола LDAP, что позволяет ей взаимодействовать с сервисом Active Directory для централизованного управления политикой доступа пользователей к содержимому Дневника технологического контроля.

Основные достоинства Wiki-дневника:

- возможность редактирования документа одновременно определенным кругом лиц;
- возможность многократного редактирования текста посредством Wiki-среды;
- доступность с любого компьютера;
- хранение всех версий с момента создания;
- разделение текста на именованные страницы;
- поддержка гиперссылок между страницами;
- простота языка Wiki-разметки;
- удобство работы, сохранения и использования.

С Дневником технологического контроля работают 16 сотрудников. Доступ организован по авторизованному входу и позволяет использовать 2 режима: редактирование и только чтение. Кроме администрации и заведующих отделами доступ имеют администратор АБИС и сотрудники, отвечающие за бухгалтерскую отчетность и лингвистическое обеспечение. За ведение дневника отвечает главный технолог.

Учет изменений страниц позволяет оценить авторскую активность, что очень удобно при анализе работы с Дневником.

Анализ несоответствий

В Дневнике реализованы следующие страницы:

- Заказ в издательстве
- Счет
- Акт
- Основной каталог
- Периодика
- Авторитетные файлы
- Аналитика
- БД Читатели

- Электронные заказы
- Книговыдача
- Инвентари
- Штрих-коды

Заказ документов в издательстве является одной из самых поздних внедренных разработок в АБИС. Долгое время процесс менялся и адаптировался к нашим условиям.

Особое внимание уделяется проводке счетов. Ведется как текущий мониторинг, так и комплексные проверки. В течение последних двух лет проанализировано прохождение всех счетов за 2001-2012 гг. Несоответствия по количеству экземпляров и суммы выявлены в большом количестве за 2001-2002 годы, когда использовался многоэкземплярный инвентарь. С 2003 года такой инвентарь отменен. Все возможные несоответствия исправлены. Итогом успешной работы по проведенной работе является то, что с 2011 года несоответствий в счетах нет.

Проанализировать правильность проводки всех актов на списание невозможно, так как не все списанные издания в актах отражены в электронном каталоге или применяются коэффициенты переоценки, поэтому суммы не совпадают. Тем не менее, несоответствия выявляются, такие как – не удаленные штрих-коды или записи документов временного хранения, отсутствие отметки акта списания и т. д.

Процесс создания каталога наиболее подвержен несоответствиям, так как заполняется большое количество полей и подполей, выполняются требования форматов, стандартов, российских правил библиографического описания. Характерные ошибки: описки, дублиеты инвентарей и штрих-кодов. Отделом каталогизации традиционно 2-3 раза в год проводятся занятия с разбором ошибок, повтором правил описания и знакомством с новыми требованиями стандартов или форматов.

Пятый год ведется работа по подготовке периодики к автоматизированной выдаче. Не всегда отслежены предыдущие и последующие заглавия. Встречаются ретрозаписи на списанные издания, отраженные в карточном и электронном каталогах.

Особое внимание уделяется контролю авторитетных записей сотрудников и подразделений ТПУ, в связи с тем, что они активно используются для формирования web-справочников, персональных сайтов сотрудников, библиографических списков в личных кабинетах, модуле "Информационный центр дисциплин" и сервере учета публикаций.

В течение трех последних лет проводится анализ отказов, решаются проблемы взаимодействия между отделами. Эти вопросы регулярно рассматриваются на заседаниях Совета по качеству, Совета дирекции. Особое внимание уделяется отказам по МБА.

Чаще всего причиной несоответствий являются "человеческий фактор" и несоблюдение технологии выполнения процесса. Встречаются и программные сбои, редкое выполнение операций и послеотпускной период также могут служить причиной возникновения несоответствий.

Результаты внедрения

Эксплуатация Дневника технологического контроля показала, что Wiki-среда – наиболее удобная платформа для реализации коллективного гипертекстового документа. Информация моментально становится доступной для всех заинтересованных лиц.

Управление несоответствиями – очень полезная процедура, помогающая совершенствовать библиотечные технологические процессы, тем самым соответствовать информационным потребностям пользователей библиотеки.

Литература

1. ДП НТБ 8.3-01 Система менеджмента качества НТБ ТПУ. Управление несоответствующей продукцией.
2. Международный стандарт ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования. – 2008.
3. ПЛ ТПУ 11.01-01 Положение о порядке работы с обращениями граждан в ТПУ
4. Сервисы Web 2.0 в образовании и обучении/Вики-технологии [Электронный ресурс] // Викиучебник : [сайт]. – Режим доступа: <http://ru.wikibooks.org/wiki/>, свободный. – Загл. с экрана (дата обращения: 16.04.2013).
5. Вики [Электронный ресурс] // Википедия : свободная энциклопедия [сайт]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B8%D0%BA%D0%B8>, свободный. – Загл. с экрана (дата обращения: 16.04.2013).
6. MoinMoinWiki [Электронный ресурс] : [система]. – Режим доступа: <http://moinmo.in/>, свободный. – Загл. с экрана (дата обращения: 16.04.2013).
7. DocBook.org [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.docbook.org/>, свободный. – Загл. с экрана (дата обращения: 16.04.2013).